

Pengaruh Penggunaan E-Ticketing Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT. Masindo Buana Wisata di Kota Malang)

**Sesaria Agung P
Kertahadi
Riyadi
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
sesaragung@gmail.com**

Abstrak

Penggunaan internet memungkinkan pelanggan untuk mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan tanpa batas ruang dan waktu, hal ini mempengaruhi distribusi tiket maskapai penerbangan berubah menjadi e-ticketing. Saluran distribusi ini memungkinkan untuk pembelian tiket secara efisien bagi perusahaan dan pelanggan. E-ticketing adalah dokumen elektronik tanpa kertas, khususnya di industri penerbangan (Kurniawan, 2010). Saat ini semua maskapai besar menggunakan metode e-ticketing untuk penjualan tiket. Pelanggan dapat memanfaatkan layanan e-ticketing dengan membuka alamat website maskapai penerbangan. Dalam website maskapai penerbangan tersebut kemudahan penggunaan, kualitas informasi, desain website, keamanan pembayaran, serta interaktivitas mempengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan layanan e-ticketing.

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui dan mendiskripsikan (1) pengaruh variabel penggunaan e-ticketing secara simultan terhadap kepuasan pelanggan., (2) pengaruh variabel penggunaan e-ticketing secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, dan (3) variabel dari penggunaan e-ticketing yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian (explanatory) yang menjelaskan hubungan antar variabel. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner. lokasi penelitian di lakukan pada PT. Masindo Buana Wisata di Kota Malang dega sumber data kepada responden. Analisis data yang dilakukan dengan tahapan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear berganda dan analisis regresi parsial. Melalui penelitian ini, peneliti dapat melihat bagaimana tanggapan pelanggan mengenai penggunaan e-ticketing yang terdiri dari kemudahan penggunaan, kualitas informasi, desain website, keamanan pembayaran, dan interaktivitas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kemudian dapat dilihat pula bahwa kemudahan penggunaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan lebih tinggi daripada kualitas informasi, desain website, keamanan pembayaran, dan interaktivitas. Dengan adanya penelitian ini, peneliti memandang bahwa kemudahan penggunaan, kualitas informasi, desain website, keamanan pembayaran, dan interaktivitas dapat memberikan kontribusi yang baik atau positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan

Kata kunci : *E-Ticketing, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, desain website, keamanan pembayaran, interaktivitas, kepuasan pelanggan.*

Abstract

The usage of internet enables customers to obtain all the information needed without any limitation, it affects the distribution of airlines tickets turned into e-ticket. This distribution channel allows customers and company to purchase the ticket efficiently. E-ticketing is a electronic document without paper, particularly in airlines industry (Kurniawan,2010). Recently, almost of some major airlines are using e-ticketing method for ticket sales. Customer can avail e-ticketing by access through the airline's website. In that website, user friendly, information quality, website design, payment security, as well as interactivity influence the customer's decision to use e-ticketing services.

This study was conducted to determine and describe (1).Variables effect of e-ticketing usage simultaneously to customer satisfaction.(2).Variables effect of e-ticketing usage partially to customer satisfaction, and (3).Variable from the use of e-ticketing which has the most dominant influence on customer satisfaction. This study uses a quantitative approach followed by explanatory that explains the ties between variable. Data collection techniques by the questionnaire. The research's location conducted in PT.Masindo Buana Wisata, Malang, with some respondents as source of the data. Data analysis was performed by descriptive analysis stage followed by the classical assumption test, multiple linear regression and partial regression analysis. Through this study, researchers can define the customer feedback related to the use of e-ticketing which is composed of the ease of use, quality of information, website design, payment security and interactivity that can encourage customer satisfaction. Furthermore, researchers can also define that the ease of use is able to encourage higher satisfaction of the customer rather than the quality of information, payment security and interactivity. By this research, researchers consider that the ease of use, quality of information, website design, payment security and interactivity can provide both negative or positive contribution in order to increasing customer satisfaction.

Keywords : *E-Ticketing, Ease of Use, Information Quality, Website Design, Payment Security, Interactivity, Customer Satisfaction.*